

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	近畿中国森林管理局 石川森林管理署	連絡先	050-3160-6100
所管する業務の概要	国有林野の管理経営、民有林の森林整備等の指導、治山事業等の実施等		

1. 基本的な心構え・行動	
・現在行っている取組や工夫	・点検によって得られた課題とその改善策
<p>(1) 業務における心構え</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 8月に局において開催された接遇研修を次長が受講、その後、出署日に伝達研修を実施した。署内の伝達研修では、①業務をまじめに行うことが最も重要な接遇であること。②相手に応じて専門用語は出来るだけ使わないこと。③地元から要望等があった場合には、その背景も丁寧に聞き取り対応すること等を全職員が確認した。その後は、それぞれがチェックを行い、相手に対して失礼のない対応に努めている。</li><li>・ 新たな人事評価制度が7月を始期として実施中であり、組織の業務目標の設定、評価者と被評価者間での業務内容の確認と目標の共有化を面談により行っている。</li><li>・ 森林管理署は、地域林業の核となる組織であり、所掌事務である国有林の管理経営だけでなく、民有林の施策も幅広く知っておく必要があり、現時点では具体的な取組が不十分である。</li><li>・ 治山業務は、専門用語が多いため外部対応の研修会・見学会には、一般的に通用する言葉・文章でわかりやすく説明</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 外部対応にあたっては、接遇研修で学んだ事を基本として親切、丁寧、正直な対応を引き続き実施する。</li><li>・ 今後とも人事評価制度に基づき適切に実施する。</li><li>・ 県担当者及び林業関係者等と打合せを行い、国及び民有林の施策等の情報の共有化を図ることとする。</li><li>・ 初心者から上級者まで同じように説明できるよう心がけているが、専門用語がつい出てしまうため、今後も職員</li></ul>

<p>するよう心がけている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課員が情報を共有し問題が発生した場合全員で解決するよう心がけている。</li> </ul>	<p>同士がお互いチェックし合う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全員で情報の共有化に努める。</li> </ul>
<p><b>(2) 農林水産業の振興と消費者利益の関係</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・治山事業を多くの人に理解・知って貰うための現地見学会等のPRに積極的に取り組んでいる。</li> <li>・長年にわたりボランティアでの森林整備を受け入れている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PR方法を向上させるべく、努力している。</li> <li>・現地を見学してもらうことにより理解を得られるようになった。</li> </ul>
<p><b>(3) 国民の意見、要請、苦情に対する姿勢</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要請、苦情に対しては迅速な対応に心がけている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者不在の場合等、対応が遅れてしまったケースもあった。このため今後は、早期の打合せ等により解消に努める。</li> </ul>
<p><b>(4) 国民への情報提供姿勢</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種イベント、情報交換会への参加を行っている。</li> <li>・一般の方が入林できる箇所での事業等で、わかりやすい看板・表示板等数多く設置するよう心がけている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看板・表示板等あまりたくさん設置すると景観を損ねる場合もあるので、計画的に配置するべく検討を行う。設置する場合は、理解しやすい表示内容とする。</li> </ul>

<p>2. 政策・事業等の企画立案・推進</p>	
<p>・現在行っている取組や工夫</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p>
<p><b>(1) 業務の点検、分析・検証</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来訪者の外部対応について、こちらから先に挨拶をするなど、親切、丁寧な対応をする。</li> <li>・業務部門の牽制機能として入札、検査等について、適切な対応をする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部対応について、今後も引き続き、親切、丁寧な対応に取り組む。</li> <li>・牽制機能を適切に果たすためにも、業務内容を熟知し、なおかつコンプライアンスを徹底する。</li> </ul>

<p><b>(2) ニーズの把握等の取組</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案、苦情、その他の情報を収集するため、会話する場合は、聞き役に徹するなど、話しやすい雰囲気づくりに努めている。</li> <li>・毎年「国有林野等所在市町村長有志協議会」を開催して地元のニーズの把握に努めている。</li> <li>・毎年、自然保護団体のボランティア作業を受け入れ治山事業への理解を深めている。</li> <li>・民有林直轄治山では、地元・地主等を現地に案内し事業説明を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記の取組により把握したニーズ等については、職員間で情報共有するとともに、手順、ルール、又は対応基準等を定める必要がある。</li> <li>・今後も引き続き開催し、地元ニーズに答えていく。</li> <li>・今後も継続する。</li> <li>・今後も継続する。</li> </ul>
<p><b>(3) 関係部署との情報交換</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員18名の規模であり、機会ある毎に関係する部署と情報交換しており、縦割りによる弊害などは基本的に発生していない。</li> <li>・局、署、現場と連携を保ち情報の共有化を図っている。なお、署内では、常に情報を共有し全員で対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・更なる連携強化を図るため、機会ある毎に今後も引き続き関係する部署と情報交換を行う。</li> <li>・出署日等に事業・業務の情報交換等を行っている。</li> </ul>
<p><b>(4) 職員や業者等への説明方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方に理解されるまで、資料等を使用し解りやすい説明を行う。</li> <li>・海岸部の国有林では、毎年、関係市、町内会長との意見交換会で事業説明等を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続き理解されるまで、資料等を使用し解りやすい説明に努める。</li> <li>・今後も継続する。</li> </ul>

<p>3. リスク管理</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在行っている取組や工夫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・点検によって得られた課題とその改善策</li> </ul>

<p><b>(1) リスク管理の手順・ルール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度重大災害が発生し、連絡体制の不備が見られたことから、連絡体制の点検、見直しを行い緊急時の体制を整備している。</li> <li>・各種関係法令に基づく協議時の署内でのチェック。</li> <li>・課員全員でお互いの担当する現場に出向くことにより、業務状況を共有することでより良い成果が生まれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も引き続き、連絡体制等の点検、見直しを行い緊急時の連絡体制の整備を図る。</li> <li>・事務処理の日数に余裕のないケースがあった。早めの事務処理に努める。</li> <li>・担当部分だけでなく全体が判断できるため、今後も継続。</li> </ul>
<p><b>(2) 過去の失敗や教訓の活用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・BSE、事故米問題から前例にとられることなく、その都度最良の方法を検討する必要がある。</li> <li>・ヒヤリ・ハット事例の参考・月ごとの安全目標を業務に取り入れる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務にあたり、最善、最良の方策を検討し、業務に努めてきたが、今後も継続する。</li> <li>・今後も継続する。</li> </ul>

<p>4. その他の重要な取組</p>	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間で自由に意見を言える、明るい職場を作ることが、業務運営するうえできわめて重要である。そのためには、機会を捉えて職員間で意見交換している。</li> <li>・豪雪地域であり山間部での現場実行期間が約5ヶ月と制限されているため、情報を共有しスムーズに業務が進行するよう心がけている。</li> </ul>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間で意見交換をしているが、職員全てが自由に意見を言えているのか確認出来ない。引き続き職員間での自由な意見交換の場を設定する必要がある。</li> <li>・短期間のため、急ぐあまり間違いも見受けられたが相互牽制により修正が行えた。今後も牽制機能が適切に機能するよう努める。</li> </ul>